

Số: /KH-UBND

Vũng Tàu, ngày tháng năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện các giải pháp để duy trì, cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) năm 2024 và những năm tiếp theo

Thực hiện Quyết định số 1622/QĐ-UBND ngày 21 tháng 6 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu về việc ban hành Kế hoạch thực hiện các giải pháp cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công năm 2023 trên địa bàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu,

UBND thành phố Vũng Tàu xây dựng Kế hoạch thực hiện các giải pháp cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công năm (PAPI) 2024 trên địa bàn thành phố Vũng Tàu như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

##### 1. Mục đích:

- Phát huy sự tham gia của mọi tầng lớp Nhân dân vào quá trình xây dựng, thực thi và giám sát việc thực thi chính sách, nâng cao chất lượng điều hành, quản trị và hành chính công của bộ máy chính quyền các cấp từ tỉnh đến cơ sở, xây dựng nền hành chính minh bạch, liêm chính, hiệu lực, hiệu quả, chuyên nghiệp, thống nhất, nâng cao chất lượng phục vụ và uy tín của chính quyền các cấp đối với Nhân dân.

- Xác định rõ những nhiệm vụ cụ thể, thiết thực để tiếp tục duy trì, cải thiện, nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác điều hành và quản lý nhà nước; nâng cao trách nhiệm người đứng đầu của các cơ quan, đơn vị, địa phương; xây dựng nền hành chính phục vụ Nhân dân ngày càng tốt hơn.

- Tập trung triển khai, tổ chức thực hiện đồng bộ các giải pháp để tiếp tục duy trì các nội dung thành phần đạt điểm số cao, đồng thời cải thiện đối với các nội dung thành phần có điểm số thấp của Chỉ số PAPI năm 2023 để nâng cao chỉ số PAPI năm 2024.

##### 2. Yêu cầu:

- Kế hoạch được triển khai đồng bộ từ thành phố đến phường, xã, tập trung trọng điểm ở các phường, xã trên địa bàn thành phố; Quá trình thực hiện cần kết hợp chặt chẽ với việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn của các cơ quan, đơn vị; xác định cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI là nhiệm vụ thường xuyên, lâu dài, liên tục của các cơ quan, đơn vị, đặc biệt là cấp xã.

- Các cơ quan Nhà nước phải đẩy mạnh công tác tuyên truyền rộng rãi trong hệ thống chính trị và toàn xã hội; kịp thời giải quyết các vướng mắc, kiến nghị của người dân.

- Trên cơ sở nội dung Kế hoạch của UBND thành phố, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn đánh giá đúng thực trạng, chủ động xây dựng Kế hoạch, giải pháp thực hiện các Chỉ số nội dung, nội dung thành phần thuộc Chỉ số PAPI đảm bảo chất lượng, hiệu quả.

## **II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP:**

Để cải thiện hiệu quả phục vụ Nhân dân của chính quyền địa phương, nâng cao Chỉ số PAPI cấp tỉnh năm 2024, UBND thành phố yêu cầu các phòng, ban, đơn vị thực hiện đồng bộ các nhiệm vụ và giải pháp sau:

### **1. Nhiệm vụ và giải pháp chung**

- Xây dựng Kế hoạch, tổ chức triển khai, thực hiện các nội dung, nhiệm vụ được UBND tỉnh, UBND thành phố giao nhằm duy trì, cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI năm 2024 và những năm tiếp theo của tỉnh.

- Tiếp tục thực hiện nghiêm Kế hoạch số 7374/KH-UBND ngày 29/9/2021 tổ chức thực hiện Chỉ thị 10/CT-UBND ngày 16/8/2021 của UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu về nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính; tiếp tục rà soát, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC theo lộ trình tại Kế hoạch số 178/KH-UBND ngày 30/9/2022 của UBND tỉnh, đơn giản hóa TTHC tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong giải quyết TTHC.

- Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu trong lãnh đạo, chỉ đạo quán triệt trong hướng dẫn, triển khai, tổ chức, thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nhằm duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI năm 2024 và những năm tiếp theo của tỉnh.

- Tiếp tục quán triệt về nhận thức trong đội ngũ CBCCVC đặc biệt là cấp cơ sở về mục đích, ý nghĩa, nội dung của Chỉ số PAPI; những lợi ích của Chỉ số mang lại đối với công tác điều hành của chính quyền, trách nhiệm của chính quyền trong thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước và phục vụ người dân; xác định trách nhiệm của các ngành, các cấp và các tổ chức, cá nhân trong việc duy trì, cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI của tỉnh trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

- Nâng cao ý thức trách nhiệm, tinh thần thái độ phục vụ của CBCCVC trong thực thi công vụ, khắc phục tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà trong giải quyết TTHC. Thực hiện nghiêm việc xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với các trường hợp trễ hẹn, sai sót trong giải quyết TTHC.

- Tuyên truyền tới người dân về kết quả Chỉ số PAPI năm 2023; những nỗ lực của các cấp, các ngành, các đơn vị trong vận hành chính quyền, thực hiện nhiệm vụ chính trị, nhiệm vụ chuyên môn; những thành quả trong phát triển kinh tế - xã hội của thành phố. Phổ biến những nội dung về quyền và trách nhiệm của người dân theo Luật thực hiện dân chủ cơ sở và các văn bản có liên quan: Quyền được biết, được quyết định, được đóng góp ý kiến, nhận được giải trình, phản hồi, phúc đáp từ chính quyền...; trách nhiệm tham gia các hoạt động tại cộng đồng, địa phương.

- Cập nhật, niêm yết công khai kịp thời các nội dung theo quy định lên Cổng thông tin điện tử thành phố và Trang thông tin điện tử các phường, xã (*quy hoạch, kế hoạch về phát triển kinh tế - xã hội của thành phố, của ngành, lĩnh vực; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; TTHC; ...*).

- Tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến năm 2024 trên địa bàn thành phố đảm bảo đạt và vượt chỉ tiêu được giao; đẩy nhanh giải quyết TTHC để hạn chế tình trạng trễ hạn trong giải quyết hồ sơ TTHC.

- Tăng cường công tác tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ CBCCVV để cải thiện, nâng cao năng lực, ý thức trách nhiệm, tinh thần thái độ phục vụ trong thực thi công vụ, khắc phục tồn tại, hạn chế, thiếu sót đối với những chỉ tiêu qua khảo sát người dân đánh giá thấp.

- Thường xuyên tự kiểm tra, kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ được UBND tỉnh, UBND thành phố giao.

- Tiếp tục thực hiện các mô hình sáng kiến, giải pháp cách làm hay đã được áp dụng hiệu quả, mang lại kết quả cao trong thực hiện nhiệm vụ. Đồng thời, nghiên cứu thực hiện các mô hình sáng kiến, cách làm hay nhằm nâng cao hiệu quả, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh.

- Kịp thời biểu dương khen thưởng đối với những tập thể, cá nhân đã thực hiện tốt, có nhiều giải pháp, sáng kiến hay góp phần cải thiện các nội dung Chỉ số PAPI.

**2. Nhiệm vụ và giải pháp cụ thể:** UBND Thành phố giao các cơ quan, đơn vị thực hiện các nhiệm vụ giải pháp để cải thiện, nâng cao 118 chỉ tiêu của Chỉ số PAPI tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này.

Riêng đối với những chỉ tiêu người dân đánh giá chưa cao đã được nêu tại khoản 2 Mục VI của Báo cáo số 293/BC-SNV ngày 17/6/2024 của Sở Nội vụ, yêu cầu các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao khẩn trương rà soát, thực hiện các giải pháp để khắc phục hạn chế nhằm cải thiện, nâng cao sự hài lòng của người dân.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Các phòng, ban, cơ quan chuyên môn; UBND các phường, xã:**

- Các phòng, ban, cơ quan, đơn vị căn cứ chức năng nhiệm vụ được giao và trên cơ sở các nhiệm vụ giải pháp của Kế hoạch này tiến hành rà soát những nội dung còn hạn chế thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao theo kết quả đánh giá xếp hạng chỉ số PAPI năm 2023 của tỉnh và xây dựng kế hoạch cải thiện, nâng cao chỉ số PAPI năm 2024 gửi về UBND thành phố (thông qua Phòng Nội vụ) trước ngày **29/6/2024** để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

- Các cơ quan chuyên môn trực tiếp tổ chức triển khai, hướng dẫn, kiểm tra đôn đốc UBND cấp xã thực hiện các nội dung nhiệm vụ để cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI năm 2024; Chủ động phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc

Việt Nam cùng cấp hướng dẫn, đôn đốc, giám sát, kiểm tra UBND cấp xã trong việc thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; Tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Nội vụ để tổng hợp; Chịu trách nhiệm toàn bộ về kết quả triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI năm 2024 trên địa bàn.

- UBND các phường, xã xây dựng kế hoạch thực hiện nhiệm vụ cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI năm 2024 theo nhiệm vụ được phân công tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này, trong đó đặc biệt quan tâm tuyên truyền, phổ biến các nội dung liên quan đến người dân sinh hoạt tại cơ sở thôn, ấp, tổ dân phố và hoạt động tại các Trung tâm văn hóa học tập cộng đồng. Tăng cường công tác tuyên truyền thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; phát huy rộng rãi quyền làm chủ của Nhân dân và thực hiện tốt, có hiệu quả phương châm "*dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng*". Đồng thời tổ chức triển khai kịp thời các chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng, Nhà nước đến người dân tại các thôn, khu phố, khu dân cư trên địa bàn; thường xuyên tổ chức thông tin, đối thoại, bám sát địa bàn, khảo sát sự hài lòng của người dân để lắng nghe tâm tư nguyện vọng và kịp thời giải quyết những phản ánh, kiến nghị của người dân.

- Tăng cường tuyên truyền đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của đơn vị, địa phương về CCHC những nội dung của Chỉ số PAPI, nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của CBCCVV trong thực thi nhiệm vụ, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của chính quyền các cấp.

- Báo cáo tiến độ, kết quả thực hiện các nhiệm vụ và giải pháp để cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI năm 2024 gửi về Phòng Nội vụ định kỳ hàng Quý. (*lồng ghép vào Báo cáo CCHC*) hoặc đột xuất để tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo UBND tỉnh

## **2. Phòng Nội vụ thành phố:**

- Tiếp tục nghiên cứu học tập kinh nghiệm các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh các mô hình sáng kiến, giải pháp, cách làm hay của các cơ quan, đơn vị và tham mưu UBND thành phố nhân rộng triển khai trên địa bàn toàn thành phố nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ người dân, tổ chức ngày càng tốt hơn.

- Tăng cường công tác kiểm tra việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để duy trì cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI của các cơ quan, đơn vị (*lồng ghép vào kế hoạch kiểm tra CCHC của thành phố*) để kịp thời phát hiện những khó khăn, vướng mắc của các cơ quan, đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện để tham mưu UBND thành phố có giải pháp tháo gỡ, điều chỉnh cho phù hợp. Đồng thời báo cáo UBND Thành phố những đơn vị, địa phương chưa thực hiện, thực hiện không tốt để kịp thời xử lý, chấn chỉnh.

- Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để duy trì, cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI năm 2024 báo cáo tiến độ kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương tại các cuộc họp thường kỳ hàng

Quý về UBND tỉnh. Tham mưu UBND thành phố xem xét đưa việc thực hiện các nội dung nêu trên để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, gắn với thi đua, khen thưởng tập thể, cá nhân người đứng đầu các cơ quan, đơn vị và chấm điểm chỉ số CCHC năm 2024.

### **3. Phòng Tư pháp thành phố:**

Tham mưu Hội đồng phổ biến, giáo dục pháp luật thành phố chủ trì, phối hợp với các cơ quan thành viên của Hội đồng rà soát lại các nội dung tuyên truyền, phổ biến pháp luật và lồng ghép với các nội dung liên quan đến 08 chỉ số nội dung của Chỉ số PAPI đến người dân ở cơ sở thôn, tổ dân phố.

### **4. Phòng Văn hoá và Thông tin thành phố:**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan xây dựng Kế hoạch tuyên truyền, phổ biến các nội dung liên quan đến 08 chỉ số nội dung của Chỉ số PAPI đến người dân ở cơ sở thôn, tổ dân phố trong tháng 7 năm 2024.

### **5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Vũng Tàu:**

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị và UBND các phường, xã tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện quy chế dân chủ, thực hiện tốt hiệu quả tương tác giữa người dân và các cấp chính quyền.

- Phối hợp với UBND Thành phố trong việc tuyên truyền về nội dung, mục đích, ý nghĩa của Chỉ số PAPI; trách nhiệm của hệ thống chính trị trong việc cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI.

### **6. Đề nghị Ban Tuyên giáo Thành ủy:**

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố tổ chức tuyên truyền, phổ biến đầy đủ các chính sách của Nhà nước, đặc biệt chú trọng những nội dung liên quan quyền lợi, nghĩa vụ, vấn đề mật thiết đến đời sống của người dân; thường xuyên tuyên truyền nội dung các quy định của Trung ương, của tỉnh về thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn; cung cấp thông tin về hoạt động của Đảng, Nhà nước, chính quyền các cấp, chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị, các vị trí lãnh đạo, quản lý của địa phương.

### **7. Đề nghị Ban Dân vận thành ủy:**

Phối hợp với UBND Thành phố thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác dân vận chính quyền và thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, trong đó tập trung tuyên truyền, vận động cán bộ, công chức và các tầng lớp Nhân dân về thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nhằm duy trì, cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI năm 2024.

Trên đây là Kế hoạch duy trì, cải thiện, nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công năm 2024 (PAPI) trên địa bàn thành phố Vũng Tàu. UBND Thành phố đề nghị các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện./.

*(Đính kèm Phụ lục nhiệm vụ và giải pháp cụ thể để duy trì, cải thiện, nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công trên địa bàn thành phố Vũng Tàu năm 2024; Báo cáo số 293/BC-SNV ngày 17/6/2024 của Sở Nội vụ).*

**Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ;
- TTr. Thành ủy TPVT;
- TTr. HĐND TPVT;
- Chủ tịch, các PCT UBND TPVT;
- UBMTTQVN TPVT;
- Ban Tuyên giáo Thành ủy TPVT;
- Ban Dân vận Thành ủy;
- Công an thành phố;
- Các phòng, ban chuyên môn;
- Chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐ;
- Trung tâm VHNTTTT;
- UBND 17 phường, xã;
- Lưu: VT, NV.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thị Thu Hương**